

УТВЪРЖДАВАМ:

KS



КРАСИМИР СИМОНСКИ

Изпълнителен директор на ИА ЕСМИС

ХАРТА НА КЛИЕНТА

(в сила от 11.11.2015 г.)

Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи” (ИА ЕСМИС) е администрация, която подпомага изпълнителния директор на агенцията при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

С тази Харта искаме да ви запознаем с услугите, които ИА ЕСМИС предоставя на потребителите. Ще Ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Ще споделим какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

Периодично Хартата на клиента се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Администрацията на ИА ЕСМИС приема и разглежда:

I. Сигнали, заявления и жалби на граждани

1. Правно основание: Устройствен правилник на ИА ЕСМИС.
2. Характеристика: сигнали, заявления и жалби срещу незаконни или неправилни действия или бездействия на служители от администрацията.
3. Необходими документи: сигнал, заявление или жалба.
4. Вътрешна процедура: регистрират се в деловодството и се възлагат от изпълнителния директор на ИА ЕСМИС за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: отговор.
6. Срок: 2 (два) месеца.
7. Образци и формуляри: няма образец

II. Сигнали и предложения от граждани и организации

1. Правно основание: чл. 107 и чл. 117 АПК.
2. Характеристика: предложения относно усъвършенстване на организацията и дейността на ИА ЕСМИС и други въпроси, в рамките на компетентността му; сигнали относно злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействие на административния орган и длъжностни лица в ИА ЕСМИС.
3. Необходими документи: предложение, сигнал.

4. Вътрешна процедура: регистрират се в деловодството и се възлагат от изпълнителния директор на ИА ЕСМИС за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: решения.
6. Срок: 2 (два) месеца.
7. Образци и формуляри: писмени или устни (няма образец).

III. Заявления за достъп до обществена информация

1. Правно основание: Закон за достъп до обществена информация.
2. Характеристика: достъп до обществена информация, която се създава или съхранява в ИА ЕСМИС.
3. Необходими документи: заявление.
3. Вътрешна процедура: заявлението се регистрира в деловодството и се възлага от изпълнителния директор на ИА ЕСМИС за изпълнение.
4. Резултат от процедурата: Решение за достъп или отказ за достъп до обществена информация.
5. Срок: 14 (четирнадесет) дни.
6. Образци и формуляри: заявление за достъп до обществена информация.
7. Разходите по предоставяне на обществена информация се заплащат от заявителя съгласно нормативи, определени от министъра на финансите.

IV. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП-2)

1. Правно основание: Кодекс на труда (КТ); Кодекс за социално осигуряване (КСО); Закон за бюджета на държавното обществено осигуряване; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж (НПОС); Наредба за категоризиране на труда при пенсиониране.
2. Характеристика: Документ, удостоверяващ осигурителния доход на определено лице за даден период.
3. Необходими документи: заявление.
4. Вътрешна процедура: заявлението се регистрира в деловодството и се възлага от главния секретар на ИА ЕСМИС за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: Удостоверение за осигурителен доход.
6. Срок: 14 (четирнадесет) дни.
7. Образци и формуляри: заявление за издаване на осигурителен доход.

V. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП-3)

1. Правно основание: Кодекс на труда (КТ); Кодекс за социално осигуряване (КСО); Закон за бюджета на държавното обществено осигуряване; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж (НПОС); Наредба за категоризиране на труда при пенсиониране.
2. Характеристика: Документ, удостоверяващ трудов и/или служебен стаж на осигуряваното лице.
3. Необходими документи: заявление.
4. Вътрешна процедура: заявлението се регистрира в деловодството и се възлага от главния секретар на ИА ЕСМИС за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: Удостоверение за трудов и/или осигурителен стаж.
6. Срок: 14 (четирнадесет) дни.
7. Образци и формуляри: заявление за издаване на трудов и/или служебен стаж.

VI. ИА ЕСМИС предоставя и четири вътрешни електронни административни услуги чрез Националният център за действие при инциденти в информационната сигурност - CERT България, които са следните:

- Уведомяване на CERT България за инцидент в информационните системи на администрацията;
- Предоставяне на информация на CERT България относно уязвимости, свързани с информационната сигурност;
- Абониране за бюлетин за възможни заплахи и/или възникващи инциденти в информационната сигурност;

- Поддържане на информация за инсталационната база на конституента.

Услугите вече са достъпни на надградения портал за мрежова и информационна сигурност с адрес: govcert.bg за регистрирани конституенти/партньори на Центъра.

Какво можете да очаквате от нас?

Ние:

Ще се отнасяме с уважение и търпение към Вас.

Ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите Ви точно и ясно в рамките на своята компетентност.

Ще Ви предоставяме цялата необходима информация с оглед защитата на Вашите права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

Ще бъдем честни с Вас и ще се стремим да вникнем в проблема Ви като предложим най-оптималното решение.

Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време.

Ще предоставяме услугите в нормативно определените срокове, а при възможност и предсрочно.

Ще се стараем обстановката, в която предоставяме услугите, да е приветлива и предразполагаща.

Ще изискваме от нашите служители да се въздържат от предубеденост или пристрастие чрез думи или поведение.

Ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги.

Служителите на ИА ЕСМИС са длъжни да опазват данните и личната информация на гражданите, станали им известни при или по повод на изпълнението на служебните им задължения.

Вашите отговорности към нас:

Очакваме от Вас:

Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение.

Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти.

Да спазвате предварително обявеното приемно време на административното звено, което предоставя услуги.

Да ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени.

Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация.

Предоставяне на информация и консултации

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяните услуги чрез информационните табла в административната сграда на ИА ЕСМИС, намираща се в гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко” № 6, както и на интернет страницата на агенцията - <http://www.esmis.government.bg>.

Консултации можем да Ви предоставим –лично или по телефона, в рамките на установеното работно време на административното ни звено.

Какви са ползите за Вас?

Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на ИА ЕСМИС и предоставяните услуги.

Ако въпросите, които ни поставяте, не са в кръга на нашата компетентност, ние ще Ви насочим към компетентните органи.

Ако отговор по Ваша жалба или заявление е неясен или не Ви удовлетворява, ние ще го преразгледаме и ще направим по-подробно и ясно изложение в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания.

За да се свържете с нас:

по телефона - на тел. номера: 949 2040 и 949 2119. Необходимо е да го направите в рамките на работното време на администрацията на ИА ЕСМИС – от 9,00 ч. до 17,30 ч. На основание чл. 10, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване „В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време”.

При телефонните разговори с нашите служители, те ще се идентифицират чрез собствено и фамилно име.

Подробна информация за дейността на отделните административни звена на агенцията можете да намерите и на интернет страницата ни - <http://www.esmis.government.bg>.

когато ни посетите - ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужат в рамките на 20 мин.

Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да Ви приемем в уговорения час.

Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постараям това да стане във възможно най-кратък срок.

когато ни пишете- адресирайте писмата си на адрес:1000, гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко” № 6.

Можете да получите информация по телефона дали сме получили писмото или факса Ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано то при нас.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес.

Когато ви пишем:

Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили.

Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си.

Ще Ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи Вашите предложения, сигнали, жалби или заявления.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение.

Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини, удобни и достъпни за Вас.

Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги – интернет, e-mail;

Ще анализираме Вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.

Ще Ви предоставяме цялата необходима информация с оглед защитата на Вашите права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

Ако не сте доволни:

- от изпълнението на стандартите за обслужване;

- от отношението на конкретен наш служител;

- от получен от нас отговор;

- или имате други оплаквания,

Моля Ви, уведомете ни, сигнализирайте за нередностите като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до отговорните ръководители на ИА ЕСМИС.

Възползвайте се и от механизмите за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като попълните анкетната карта, която Ви предоставяме на хартиен носител в звеното за административно обслужване.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите съгласно разпоредбите на нормативните актове.

Полезна информация !

Приемно време на деловодството на ИА ЕСМИС: всеки работен ден сутрин от 9,00 ч. до 17,30 ч.

На основание чл. 10, ал 4 от Наредбата за административно обслужване „В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време”.

телефон за контакт: 02/949 2040, 02/949 2119; факс – 02/981 87 87;

адрес: 1000, гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко” № 6